

附件一、鄂尔多斯市中医医院物业服务监督考核管理办法：

一、综合管理							
序号	考核内容		标准分 (100)	考核标准	扣分	得分	备注
1	1	安全生产	10	现场检查中发现一起违反安全操作规程的，如登高2米以上无人员保护，未戴头盔、登高3米以上未系安全绳、湿拖地面未放黄色警示牌等，每起扣10分。			
2	2	计划管理	10	管理处没有年度、月度工作计划【包括应急演练、消防演练、企业文化建设、对下属提升培训等】缺一项扣3分（有电子档但未打印存档的，按无计划处理）			
	2			各类计划按照规定频次执行，并保持记录，如每月培训记录完成情况记录等没有图片或相关文字记录的，按未按计划执行，缺一项扣2分			
	3			对下属部门计划执行情况未定期检查并提供相关记录，每项扣1分；【可在周工作例会中专题体现】			

	2 · 4			对未能达成计划目标的项目没有采取相应的措施并提供记录的，扣1分；【可在周工作例会中专题体现】			
3 · 3 · 3 · 4 · 5	3 · 1	满意度调查	15	对各病区（科室）每季不少于一次满意度调查，少一次扣3分【无满意度调查记录或满意度调查记录上无护士长签名的视为未拜访】；			
	3 · 2			满意度调查中，客户满意度低于95%的，每低一个百分点扣1分；			
	3 · 3			对不满意项或合理要求未进行分析并采取纠正措施，每一项扣3分；纠正措施完成后未进行回访，有一次扣2分；【以整改记录及回访记录为依据】			
	3 · 4	实施效果	10	管理处每周少于一次管理层工作例会的，扣2分【无会议记录或会议记录无参会人员签字的视为未开展】			
3 · 5	各类会议形成的事项或领导提出的工作要求未能提供整改实施记录或其他佐证的，每项扣2分。【也可在周或月工作例会汇报阶段体现】						

	3 · 6			发现各科室提出的合理要求未及 时采取相应纠正措施，有一项扣 2分；采取纠正措施后未进行回 访、取得各科室认可（管理处需 提供证明材料），有一次扣1分； 沟通记录不规范、不完整，有一 例扣0.5分。			
4	4 · 1	客 户 投 诉 处 理	10	未建立投诉受理台帐的，扣3分；			
	未能提供投诉处理记录，每一起 扣3分； 处理后未及时回访并取得服务对 象理解或认可，有一次扣3分。 <b>【以整改记录及回访记录为依 据】</b>						
	未对客户投诉及处理进行汇总分 析并找出原因和补救措施的，每 项扣3分； <b>【可在周例会中专题体 现】</b>						
4 · 2	客 户 投 诉 处 理						
4 · 3							
5 · 1	业 务 提 升	培训执行及 效果达成	10	《培训记录》不完善，培训未覆 盖相应岗位和人员，培训效果未 达到预期 <b>【从培训记录中标注通 过的人员抽问/现场查看判断】</b> ， 发现一处扣2分。			

6	6	各级 工 作 检 查	根据检查频次有效实施，检查发现问题能按时整改、有跟踪、有验证，得到闭环	10	未按规定频次进行检查的（项目经理每周抽查，每两周一次全覆盖的检查工作；主管每天抽查，每周两次全覆盖的检查），缺少一次扣 2 分；【以文字性检查记录为依据，无文字性检查记录的，视为未检查】		
	6				未对各类检查的整改情况进行验证，发现一个扣 1 分；验证情况不符合事实的，有一个扣 1 分；【以整改验证单为依据，无整改验证单的，视为未验证】		
	6				项目经理每月少于一次全面检查报告，无全面检查书面报告行为的扣 5 分【可以在周例会中体现】。		
	6				院方各类检查、审核发现问题未按时进行整改，有一个扣 2 分。【以整改验证单为依据，无整改验证单的视为未按要求整改】。		
7	7	应急预案	识别突发事件处置过程，应急预案方案制定可行，演练过程记录详实	15	每季度不少于一个应急演练科目，每年不少于 2 次消防演练科目，缺少一个扣 10 分		
	7				未制定相应的预案演练实施方案【实施方案作为预案附件，与预案同步制定】，缺少一个扣 3 分；		

				方案未及时上报，有一个扣 1 分； 方案不完整，扣 1 分。			
	7			未对演练过程进行记录，扣 2 分； 记录不完整，未能提供必要的影像资料，扣 1 分；			
	7			未对演习效果进行评估，扣 2 分； <b>【无演效果练评估报告的，视为未评估】</b>			
	8	重 大 事 件 处 理	执行物业管理区域内《重大事件处理管理规定》、《重大事件报告管理办法》、《接待媒体采访报道管理规定》	10	发生重大投诉未及时上报，有一次扣 10 分；		
	8				发生重大安全事故未及时上报，有一次扣 10 分；		
	8				发生重大事件，未经医院主管部门批准接受媒体采访的，有一次扣 10 分；		
	8				发生重大事件，言论不当，给医院美誉度带来负面影响或造成经济损失的，有一次扣 10 分；		
分值合计							
考核部门（签字）： 日 期：				物业公司（签字）： 日 期：			

## 二、行政人事

序号	考核内容	标准分 (50)	考核标准	扣分	得分	备注	
1	1.1	仪容仪表 监察	15	留怪异发型的，每人扣 1 分。			
	1.2			员工服装脏或有破损的，每人扣 1 分。			
2	2.1	工作环境 及标识 监察	15	工作环境杂乱，按程度扣 3~5 分。			
3	3.1	纪律 监察	20	上班时间浏览非工作网站，玩游戏、看非娱乐书籍或报刊、上班时间打瞌睡的，每人扣 1 分；主管人员和行政人事人员违反此条的，每人扣 5 分。			
	3.2			工作过程中未使用文明用语，态度粗鲁的，每人扣 5 分。			
分值合计							
考核部门（签字）：			物业公司（签字）：				
日期：			日期：				

三、保洁服务							
序号	项目	考核内容	标准分(150)	考核标准	扣分	得分	备注
1	1.1	计划管理	5	有年度保洁工作计划,及日常保洁工作单,并覆盖管理区域	无年度、月度保洁工作计划,扣5分;无日常保洁工作单,扣3分;计划不合理,且可操作性不强,各类记录不完整不规范,发现一个,扣1分。		
	1.2	文件管理	5	有年度培训计划、有会议制度	未制定年度、月度培训计划的扣5分;未按计划实施培训的,漏一次扣2分【查看培训记录和培训签到】,未按规定开展班前会(或班后会)的,漏一次扣1分;每月少于两次部门会议的,少一次扣2分【以会议记录为依据】		
2	2.1	控制管理	有保洁设备清单、台帐、保修卡及说明书,有保洁设备存放点及工具和药剂存放点	5	查看“保洁设备台帐”及相对应的保洁设备,看设备名称、数量、编号信息是否准确,遗漏、不准确,扣1分/每项。		
	5			查看“保洁设备台帐”、设备保修卡及使用说明书或其他操作说明,每缺少一份,扣1分;			
	5			少一个保洁设备使用记录的扣5分,少一个保洁设备维修保养记录的扣5分			
	5			保洁设备存放点的保洁设备保持完好、清洁、干燥,摆放整齐有序现场查看,每一处堆放杂乱不合理,扣1分。			
	5			现场查看保洁工具清单及相对应的保洁工具,看是否有遗漏,每遗漏一处,扣0.5分。			
				工具存放点的保洁工具保持清洁,整齐有序,分类摆放。现场查看,堆放杂乱不合理,扣1分/处。			

	2.7			5	现场查看，存放点的药剂无分类放置，扣1分/处；未贴标签，扣1分/处。			
	2.8			5	现场查看，未配合喷壶使用药剂，扣0.5分/处。			
	2.9				现场查看，未在喷壶上张贴药剂名称的，扣0.5分/处。			
	2.10			5	现场查看，查有毒、危险药剂分开存放并锁闭，并设专人保管与回收。每项不符合标准，扣1分。			
	2.11				无有毒药剂使用记录的扣5分			
3	3.1	培训管理	礼仪礼貌、安全意识、应急响应、本岗位服务操作规程认知度及对清洁设备和清洁工具的运用	5	现场观察、体会员工的服务礼仪，如主动打招呼、乘电梯不争抢等，酌情扣1-3分			
	3.2				按部门人数的5%现场抽查员工的安全意识。如登高作业应注意事项、湿拖地面注意事项、如何做到安全用电等。每一名不合格，扣1分。			
	3.3				按部门人数的5%现场抽查员工的应急响应度。如发生爆管自己应怎么做等突发事件的响应。每一名不合格，扣1分。			
	3.4				现场询问保洁员对本岗位服务操作流程的熟悉程度并口头描述工作流程，每抽查一名不合格，扣1分。			
	3.5				现场查看保洁员是否能熟练且规范的使用本岗位所需的各种清洁设备、工具，每项不符合，扣0.5分。			
	3.6				消毒隔离规范	5	现场询问、查看保洁员对消毒隔离规范的认知度且熟悉工作所需的各类清洁剂的使用方法，并安全使用，每项不合格，扣1分。	
4	4.1	外围地面、绿地、设施及屋面现场保洁质量管	外围地面路面保洁质量	5	外围地面发现有大量尘土集聚、油斑渍、砖缝长杂草、有废弃物、雨后有大量积水的，每发现一处扣1分。			
	4.2	外围绿地保洁质量	外围绿地保洁质量		绿化地（草坪、绿化带）有杂物、废弃物的每发现一处不合格，扣1分。			

	4.3	理	外围设施设备 及屋面保 洁质量	5	果皮箱表面清洁且垃圾不超过 2/3 满，每一处不合格，扣 0.5 分。			
	4.4				消防栓/接合器干净无明显灰尘污迹，每一处不合格，扣 0.5 分。			
	4.5				外围明沟要求无污水、无淤泥、无杂物，每一处不合格，扣 0.5 分。			
	4.6				雕塑景物要求无明显积灰、黏附物、污迹，每一处不合格，扣 0.5 分。			
	4.7				路灯 2 米以下要求无积灰、污迹、2 米以上要求无蛛网，每一处不合格，扣 0.5 分。			
	4.8				公共部位无乱贴乱画，无擅自占用和堆放杂物，无乱设摊点、广告牌等，每一处不合格，扣 0.5 分。			
	4.9				外墙（3M 以下）要求光亮，无污迹、无积灰、无蛛网，每一处不合格，扣 0.5 分。			
	4.10				屋顶无垃圾、无污迹、无泥沙，排水口无堵塞，每一处不合格，扣 0.5 分。			
5	5.1	垃圾房保洁质量管理	垃圾清运	5	垃圾日产日清，现场无散落垃圾、积水、异味、虫害每发现一处，扣 0.5 分；垃圾桶/车摆放整齐且表面干净，每周定期清洗垃圾桶，每发现一处不合格，扣 1 分。			
6	6.1	水景水池保洁质量管理	水池水景保洁质量	5	水池无杂物、漂浮物、黏附物，水质清澈，定期投放科学药剂控制水质，发现一处不合格，扣 0.5 分。			
7	7.1	大厅及入口处保洁质量管理	大厅及入口处保洁质量	10	大厅入口处玻璃光亮、无手印，每发现一处不合格，扣 0.5 分。			
	7.2				脚垫无污迹、油斑，织面柔顺、整洁无破损，每发现一处不合格，扣 1 分。			
	7.3				地面光亮，无垃圾/污迹/油污、无尘、无废弃物，每发现一处不合格，扣 1 分。			
	7.4				如地面用落蜡或者晶化等方式保养的，表面要保持良好光亮度，每发现一处不合格，扣 1 分。			
	7.5				烟灰/垃圾桶干净、光亮，内杂物无满溢，烟头及时清理，发现一处不合格扣 0.5 分			

	7.6				公共空间的植物和装饰物干净，底盆干净且内无杂物，每发现一处不合格，扣0.5分。			
	7.7				各类标识牌无积灰、污迹，每发现一处不合格，扣0.5分。			
	7.8				金属门和金属护板干净、光亮，每发现一处不合格，扣0.5分。			
	7.9				墙角和踢脚板干净、无积灰，每发现一处不合格，扣0.5分。			
	7.10				墙面和门上无污点和印记，每发现一处不合格，扣0.5分；无蜘蛛网，发现一处不合格，扣0.5分。			
	7.11				玻璃窗光亮、无污迹，框台无污迹、无积灰，每发现一处不合格，扣0.5分。			
	7.12				灯具干净整洁且光亮，目测无浮灰，每发现一处不合格，扣0.5分。			
	7.13				排风及空调出风口有无灰尘，每发现一处不合格，扣0.5分。			
	7.14				无不属于本区域的设备及其他物品，每发现一处，扣0.5分。			
8	8.1	电梯 保洁 质量 管理	电梯 内/外 门及 电梯 门轨 保洁 质量	5	电梯门/内壁光亮、无锈班、无积灰，每发现一处不合格，扣0.5分。			
	8.2				电梯门轨道缝干净、光亮、内无杂物，每发现一处不合格，扣0.5分。			
	8.3				电梯定期消毒，不锈钢表面定期保养、抛光，是否纳入专项保洁计划内，无纳入，扣3分；纳入但不定期消毒、保养及抛光，每一处不合格，扣1分。			
	8.4				电梯里镜子是否光亮、排风口有无灰尘，每发现一处不合格，扣0.5分。			
	8.5				电梯地面干净、无污渍及杂物，每发现一处不合格，扣0.5分。			
9	9.1	卫生 间保 洁质 量管 理	卫生 间内 设施 保洁 质量	10	座便器/小便池清洁，无污迹、水迹、毛发，无顽固污迹，无黏附物，发现一处不合格，扣0.5分。			
	9.2				地面无脚印、无杂物，发现一处不合格，扣0.5分。			
	9.3				墙面、门窗保持干净，无积灰，发现一处不合格，扣0.5分；无蜘蛛网，发现一处不合格，扣0.5分。			

	9.4				隔帘和窗帘干净、无污渍，发现一处不合格，扣0.5分。			
	9.5				镜子保持干净、光亮，面台无灰尘、无污迹、无手印、无水迹，发现一处不合格，扣0.5分。			
	9.6				金属器具保持光亮，无浮灰、无水迹、无锈斑，发现一处不合格，扣0.5分。			
	9.7				通风口无积灰、污渍，发现一处不合格，扣0.5分。			
	9.8				检查公用卫生间内点检表的及时性，每发现一处不合格，扣1分。			
	9.9				查看拖把和毛巾是否按区域区分、如清洁区使用和污染区使用，每发现一处不合格，扣1分。			
	9.10				保持卫生间内空气清新，无异味。有异味，扣0.5分。			
10	10.1	办公室、公用设施房、其他房间保洁质量管理	办公室、公用设施房其他房间保洁现场质量	5	地面光亮、无垃圾/污迹/油污、无尘、无废弃物，每发现一处不合格，扣1分。			
	10.2				如地面用落蜡或者晶化等方式保养的，表面要保持良好光亮度。光泽度不高，扣1分/处。			
	10.3				垃圾桶干净，换上了干净的垃圾袋且内部垃圾不超过2/3满，每一处不合格，扣1分。			
	10.4				玻璃隔墙/窗户光亮、无印记，玻璃窗框台无污迹、无积灰，每一处不合格，扣0.5分。			
	10.5				台面/柜子等办公家具外面干净、无污渍，每一处不合格，扣1分。			
	10.6				墙面、门窗保持干净，无积灰，发现一处不合格，扣0.5分；无蜘蛛网，发现一处，扣0.5分。			
	10.7				室内电器开关、插座有无灰尘，发现一处不合格，扣0.5分。			
	10.8				风口或通风隔栅干净、无积灰，每一处不合格，扣0.5分。			
11	11.1	走廊和楼梯保洁质量管理	走廊和楼梯等设施保洁	5	地面光亮，无垃圾/污迹/油污、无尘、无废弃物，每发现一处不合格，扣0.5分。			
	11.2				如地面用落蜡或者晶化等方式保养的，表面要保持良好光亮度，每发现一处不合格，扣1分。			

	11.3			墙角、墙面、踢脚线干净、整洁、无积灰，每一处不合格，扣0.5分；无蜘蛛网，发现一处，扣0.5分。				
	11.4			灯具、开关干净，无污迹、无积灰，每一处不合格，扣0.5分。				
	11.5			消防柜干净、无积灰，每一处不合格，扣1分。				
	11.6			烟灰/垃圾桶干净、光亮，内杂物无满溢，烟头及时清理，每一处不合格，扣0.5分。				
	11.7			公共区域玻璃是否有灰尘、窗框是否有灰尘和污渍，每一处不合格，扣0.5分。				
	11.8			大厅排椅、座椅、沙发等表面是否有灰尘，每一处不合格，扣0.5分。				
	11.9			天花板/通风口无积灰、无污迹，每一处不合格，扣0.5分。				
	11.10			消防楼梯干净、无污渍及杂物，每一处不合格，扣0.5分。				
	11.11			消防楼梯扶手干净、无尘土，每一处不合格，扣0.5分。				
	11.12			消防楼梯墙面干净、无污渍，发现一处。扣10.5分。				
	11.13			楼梯及走廊玻璃窗光亮、无污迹，窗台无污迹、积灰，发现一处，扣0.5分。				
	11.14			通道门无污迹、无黑迹、无积灰，发现一处，扣0.5分。				
12	12	服务规范管理	班长、保洁员的员工形象等	5	员工着装整齐、干净，熨烫平整且尺寸合适，工号牌佩带规范，发现一处，扣1分。			
13	13	其他	其它不符合管理要求的情况	5	微笑服务、主动服务，使用文明用语，严禁与患者、家属或医务人员发生口角或肢体冲突，发现一处扣5分，严重者给予开除。			
14	14	院感知识		5	员工要知晓“消毒的分类”、“消毒方法”、“消毒的基本程序”、“医疗垃圾的分类与收集规范”、“洗手法”、“锐器刺伤处理”“锐器			

				刺伤处理方法”等院感知识。按部门人数 10%抽查，每不会一项扣 3 分			
15	15	消毒隔离知识	5	员工要知晓“区域的划分及内容”、“工具的分色及使用规范”、“一床一巾”、“一房一巾”、“末端消毒”的含义及操作规范”“消毒液的配比知识”等消毒隔离规范。按部门人数 10%抽查，每不会一项扣 3 分			
16	16	医疗垃圾房管理	5	现场查看医疗垃圾房及医疗垃圾运输车是否使用专用消毒剂/消毒设备进行消毒，并将记录留存，无记录，扣 3 分；要求每天消毒，记录不全，扣 1 分/处。			
17	17	操作实践	5	现场检查员工的操作规范及服务规范，包括但不限于工具的分色使用执行情况、一床一巾、一房一巾、末端消毒、医疗垃圾的现场管理、现场保洁质量、工具使用及保养规范等，发现一例不合要求扣 2 分			
18	18	工作纪律	5	病区保洁员服从护士长管理，严禁上班期间串岗、闲聊、睡觉、打牌、玩手机等行为，发现一处，扣 5 分。			
分值合计							
考核部门（签字）： 日期：				物业公司（签字）： 日期：			

四、电梯司机服务							
序号	项目	标准分 (70)	考核标准	扣分	得分	备注	
1	1.1	计划及 方案	20	无年度工作计划(如培训计划、司梯服务方案等), 缺一项扣 5 分; 计划不合理, 且可操作性不强的 每项扣 5 分。未按计划实施的为 无计划			
	1.2			无月度工作计划, 扣 3 分; 计划不合理, 且可操 作性不强, 的每项扣 1 分。未按计划实施的为无 计划			
2	2.1	仪容仪 表及接 待规范	10	违反仪容仪表规范、着装规范的, 每人次扣 1 分			
3	3.1	服务标 准	20	需提供高标准司梯服务, 司梯服务存在不规范项, 每发生一项扣 5 分			
	3.2			保持电梯整洁, 做好司梯清洁工作, 每缺失一次 的扣 1 分			
4	4.1	运作	20	每周开展一次部门周会, 无会议记录的视为未开 展, 缺一次扣 2 分			
	4.2			每季度不少于一次业务培训活动, 无培训记录的 视为无培训, 扣 5 分/次			
	4.3			现场询问司梯人员对本岗位服务操作流程的熟悉 程度并口头描述工作流程, 每抽查一名不合格, 扣 1 分。			
	4.4			其它不符合管理要求的情况的, 每项不符合扣 1~5 分。			
分值合计							
考核部门(签字):			物业公司(签字):				
日期:			日期:				

五、工程管理服务								
序号	项目	考核内容	标准分(90)	考核标准	扣分	得分	备注	
1	1.1	计划管理	部门工作计划及专项计划制定与实施	5	未制定工程部工作计划(包括但不限于年度设备设施保养计划),扣5分;已制定工作计划但不完整、不规范或未按计划执行【《依据计划实施记录》】,发现一处不符合,扣2分。			
			有年度培训计划、有会议制度	5	未制定年度、月度培训计划的扣5分;未按计划实施培训的,漏一次扣2分【查看培训记录和培训签到】			
	1.3	基础管理	建立报修管理程序并按流程开展执行	5	未按标准建立行之有效的维修流程,维修记录不规范,发现一处不符合,扣2分。			
	1.4		建立现场设备设施标识和状态指示管理	5	设备设施系统主要管道、控制阀门、开关等是否悬挂了介质名称、走向指示、状态标识。发现一处不符合,扣2分。			
	1.5		所有员工均按照计划和项目需求得到有针对性的专业技能培训 and 应对重大突发事件培训。	10	所有员工是否都受到了与他们职责相关的安全操作规程、自身防护,及火灾、自然灾害、以及逃生等突发事件的培训。无资料说明的,扣5分;记录不完整,扣5分。			
2	2.1	回访管理	维修回访记录	10	维修完毕后,无维修对象对维修结果及满意度签字的,扣10分。			
3	3.1	屋面、外墙	房屋完好性、美观性	10	准备并保存了屋面检查工作计划,所有屋顶上的设备是否都记录在维护保养的内容里,并维修良好没有泄漏和锈蚀。发现一处不符合,扣0.5分。			
	3.2			屋面清洁无杂物,排水正常,无堵塞现象。发现一处不符合,扣1分。				

	3.3				屋面防水无损,透气管完好。发现一处不符合,扣1分。			
	3.4				对屋面展开有效巡检并有记录,无资料说明,扣1分。			
	3.5				建筑物防雷、避雷保护装置由专业部门检测,并保留检测记录和检测报告。无资料说明,扣2分。			
	3.6				房屋避雷带、避雷针连接无断点、无明显锈蚀等。检查有记录。发现一处不符合,扣2分。			
	3.7				房屋外墙无明显裂缝,无明显渗漏水或水垢流痕,无明显贴面材料剥落。发现一处不符合,扣1分。			
	3.8				室外霓虹灯不完好,有影响整体风格的,发现一处扣1分;存在安全隐患,发现一处扣10分。			
	3.9				雨水管表面无破损无堵塞现象。发现一处不符合,扣0.5分。			
4	4.1	楼层	公共场地完好性、美观性	10	楼道内(含公共洗手间洁具、上下水阀门管道、照明、烘干)等设备设施完好,标识清晰统一。发现一处不符合,扣1分。			
	4.2				顶棚、墙面、地面、门窗、扶手等设施完好,外表统一。发现一处不符合,扣1分			
	4.3				管道井、计量表房等均有铭牌,并采取上锁等防护措施。发现一处不符合,扣1分。			
5	5.1	规范服务	维修实效	10	自派单后15分钟之内不按时到达施工现场的,扣10分。			
6	6.1	维修材料	维修使用材料	20	所有使用的维修材料及配件必须是我院指定的品牌型号,发现一处不符合,扣20分。			
分值合计								
考核部门(签字):				物业公司(签字):				
日期:				日期:				

六、保安服务						
序号	项目	标准分 (100)	考核标准	扣 分	得 分	备 注
1	1.1	3	1. 上班期间，使用文明用语，热情服务； 不得使用“不知道”、“不清楚”等模糊语言； 2. 按规定统一着装，佩戴工作证及其它必要装备； 3. 仪表整洁，不得将手插入口袋，不可勾肩搭背；不得在公共场所吸烟。			
	1.2		1. 服务意识良好，能够主动为需要帮助的患者及家属提供帮助； 2. 严禁粗暴执勤，不能与患者或家属发生争吵或肢体冲突。			
2	2.1	4	1. 有健全的内部管理制度、工作岗位职责； 2. 遵守医院各项规章制度，服从和接收院方的监督； 3. 服从院方合理的工作安排； 4. 诚实正直公正廉洁，对领导工作指示及安排无不执行或蓄意违抗现象。			
	2.2		1. 严禁酒后上岗，不得擅自离岗、脱岗、串岗、睡岗； 2. 不聚众闲聊，不做与本职工作无关的事情； 3. 严禁上班期间打架斗殴、聚众赌博等； 4. 准时正点，立岗到位。			

3	3.1	日常管理	50	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 日常上班有考勤记录，交班有记录，各岗位值班记录完善；</li> <li>2. 负责对医院 24 小时不间断定岗执勤、责任区域执勤和流动执勤巡逻；</li> <li>3. 严禁各类小商贩进入医院内、楼内摆设摊点及兜售商品。夜间巡逻要到位，及时关闭锁、门窗及楼道内长明灯，防火防盗；</li> <li>4. 负责大厅内、医用电梯高峰期的人员疏导工作，为患者排忧解难；</li> <li>5. 负责对运出楼门外的物资要进行盘查、验证登记，如有疑问及时汇报；</li> <li>6. 配合公安派出所对医闹、医托、药贩、小偷的不良行为加以制止；</li> <li>7. 院内发生事故和案件时，应及时到现场配合处理；做到及时发现并报告，如遇突发事件应及时向有关领导汇报，同时直报 110、119 求助。</li> <li>8. 按时参加医院要求的各种会议和相关培训，并及时布置工作；按需制定业务培训计划和方案；每月至少组织一次培训；全年举行一次突发事件应急演练；</li> <li>9. 职责范围内发生物质损坏、责任案件或事故的，除照价赔偿外另作扣分处理；视情节扣分或做辞退处理。</li> <li>10. 按规定指挥车辆出入或停放；巡查时要及时整理或及时阻止违停乱放。</li> </ol>			
---	-----	------	----	--	--	--	--

4	4.1	消防管理	27	<p>1. 熟悉消防常识，牢记消防安全“三知四会”；</p> <p>2. 加强消防巡查，火灾排查，认真填写记录；</p> <p>3. 能正确使用消防器材，如发生火灾等情况及时准确疏散人员逃生；</p> <p>4. 加强控烟工作，及时制止院内公共场所吸烟行为；</p> <p>5. 定期检查原因消防设施设备，确保完好；发现问题及时上报，并采取相应措施消除各种消防隐患；</p> <p>6. 每季度要进行一次消防培训，全年要举行一次消防演练；</p> <p>7. 其他考核。</p>			
5	5.1	其他项	10	医院交付的其他工作，未完成或完成得不好，不积极配合医院工作的，视情况扣 1-10 分。			
分值合计							
考核部门（签字）：				物业公司（签字）：			
日期：				日期：			

七、礼仪服务							
序号	项目	标准分 (70)	考核标准	扣分	得分	备注	
1	1.1	计划及方案	20	无年度工作计划（如培训计划、导医、会议服务方案等），缺一项扣5分；计划不合理，且可操作性不强的每项扣5分。未按计划实施的为无计划			
	1.2			无月度工作计划，扣3分；计划不合理，且可操作性不强，的每项扣1分。未按计划实施的为无计划			
2	2.1	仪容仪表及接待规范	10	违反仪容仪表规范、着装规范的，每人次扣1分			
3	3.1	服务标准	20	需提供高标准会议服务，会议服务存在不规范项，每发生一项扣5分			
	3.2			导医人员每人有定量的科室回访，无回访记录的扣5分；回访记录不全或有遗漏的，每人缺失一次的扣1分			
4	4.1	运作	20	每周开展一次部门周会，无会议记录的视为未开展，缺一次扣2分			
	4.2			每季度不少于一次业务培训活动，无培训记录的视为无培训，扣5分/次			
	4.3			现场询问客服人员对本岗位服务操作流程的熟悉程度并口头描述工作流程，每抽查一名不合格，扣1分。			
	4.4			其它不符合管理要求的情况的，每项不符合扣1~5分。			
分值合计							
考核部门（签字）：			物业公司（签字）：				
日期：			日期：				

八、运送服务								
序号	项目	考核内容	标准分(100)	考核标准	扣分	得分	备注	
1	1.1	计划管理	10	无年度运送工作计划、总结，扣5分；无月度工作计划，扣3分；计划不合理，且可操作性不强，各类记录不完整不规范，发现一个，扣1分。				
	1.2	基础管理	10	查看排班表与物业管理合同相关内容，岗位区域设置上各岗位之间有明确的分界划分，查管理工作检查表，且全部覆盖管理区域。发现一个不完整不规范，扣1分；无管理工作检查表和排班表，扣3分。				
	1.3			查看工作流程设计图，是否存在服务漏洞、服务工作效率低下或服务质量问题，是否通过预约、计划工作的有效实施，尽可能减少即时的工作量。发现一个不合格，扣1分。				
3	3.1	培训	5	对本岗位工作流程的认知度。发现一项不合格，扣0.5分。				
	3.2			现场要求运送员演示相关运送操作技能，发现一项不合格，扣0.5分。				
	3.3			现场询问运送员对医院环境及各科室的分布熟悉度，发现一项不合格，扣0.5分。				
	3.4			现场询问运送员对本岗位所需的各类设备/工具的清洁、消毒和保养工作以及所需的各类清洁/消毒剂的使用方法，发现一项不合，格扣0.5分。				
	3.5	安全意识	5	现场询问运送员对感染控制、消毒隔离及自我防护等的知识的掌握，发现一项不合格，扣1分；对运送的突发事件发生的快速反应机制的认知度的掌握，发现一项不合格，扣1分。				
4	4.1	标本运送中心管理	10	计算机的硬件设施应充足且维护在良好的状态中，对讲机的数量和质量足以保证正常工作且维护良好，便于使用。发现一项不合格，扣1分。				
	4.2			所有的调度人员进行过计算机调度的使用和有关通讯设备使用的培训，以便达到最大限度地提高该部门效率。发现一项不合格，扣1分。				
	4.3	调度的专业形		调度人员在接到有关运送服务要求和派工时，使用了专业术语，并且能全程关注				

		象及快速反应机制		该次派工任务, 保证每次的运送任务的及时性和安全性。发现一项不合格, 扣 1 分。			
	4.4	软件管理		调度人员充分利用了中央运送系统软件管理的特性, 为运送部在信息管理方面收集准确数据。发现一项不合格, 扣 0.5 分。			
	4.5	运送员的临时调度培训		运送员接受过调度方面的培训, 以便有需要时该运送人员可以替代调度工作。现场询问, 发现一项不合格, 扣 0.5 分。			
	4.6	调度的文件记录管理		调度人员能有效、准确的完成相关数据信息的采集、统计工作。发现一项不合格, 扣 1 分。			
	4.7	交接班制度		调度人员将运送中相关科室反映的问题, 能及时转达到运送部的主管, 查看交接班文件, 是否完整有效。发现一项不合格, 扣 0.5 分。			
5	5.1	运送员对标本的控制能力	10	所有的运送员都能正确分类各种标本并按紧急顺序送至相应的检验科室。发现一项不合格, 扣 1 分。			
	标本溅落时或怀疑有污染物时, 运送人员能立即将这些问题解决, 或报告给调度和主管。查问调度和主管医院有关清洁及消毒该污染区域的程序。发现一项不合格, 扣 1 分。						
	5.3	运送员的专业技能控制	10	所有的运送员都能正确识别需运送的各类标本, 并能正确领取和运送。发现一项不合格, 扣 1 分。			
	5.4			运送人员能有效的与其他部门员工或服务科室员工进行交流。在有疑问时, 运送人员能将服务的需求进行分类、报告并完成。发现一项不合格, 扣 1 分。			
	5.5			运送人员按公司/医院规定佩戴手套, 并按公司规定在每一项运送服务之后都洗手。发现一项不合格, 扣 1 分。			
	5.6	循环及常规运送员的要求	10	运送人员经到过循环、常规运送的培训, 以便有时需要某些运送人员可以完成循环常规运送。发现一项不合格, 扣 1 分。			
	5.7			循环运送员正确完成了循环派工单并按即定的时间完成运送。发现一项不合格, 扣 1 分。			
	5.8			常规运送员正确完成了循环派工单并按即定的时间完成运送任务, 各科室能认可运送部对常规服务的安排。发现一项不合			

					格，扣1分。			
	5.9	预约工作的控制	5	5	主管能积极向护理部及相关科室介绍预约工作的重要性。发现一项不合格，扣1分。			
	5.10				预约工作及时且有序（例如上午做下午的，下午做第二天的），并做好记录。发现一项不合格，扣1分。			
	5.11				能通过预约的方式把有规律的即时工作转化为循环或常规工作。发现一项不合格，扣1分。			
	5.12	医疗废弃物管理	10	10	医疗废弃物处理应符合法规，要求无泄漏等二次污染等现象。发现一项不合格，扣5分。			
6	6.1	服务规范	领班、员工形象等	5	运送人员清楚并遵守医院及各科室有关病人记录和资料保密的规定。发现一项不合格，扣1分。			
	6.2				运送员工着装整齐、干净，熨烫平整且尺寸合适，帽子和工号牌佩带规范。发现一项不合格，扣1分。			
7	7.1	其他	其它不符合管理要求的情况	10	每项不符合扣除1~5分。			
分值合计								
考核部门（签字）： 日期：				物业公司（签字）： 日期：				

九、餐饮服务						
序号	项目	标准分 (100)	考核标准	扣分	得分	备注
1	组织管理 (8分)	2	1. 有健全的管理制度和工作计划			
		2	2. 开展食品安全和科学饮食健康宣传效果明显			
		2	3. 各项管理工作完善,开展创优活动的检查记录等书面材料、活动照片齐全,工作档案分类管理规范			
		2	4. 应当建立自查制度。按自查制度要求定期开展自查;对照自查以及监管部门监督检查发现的问题隐患现场复核整改			
2	设施设备完善 (9分)	1	1. 配置食品的农药残留快速检测设备			
		1	2. 洗涤、通风、防腐、防尘、排风油烟、污水排放、垃圾容器等设施设备齐全完好;上下水通畅,无污水污物积存			
		1	3. 清洗池、消毒池、冲洗池及洗肉菜池标识明确、消毒设备标识清楚、效果可靠			
		1	4. 天花板、排气罩、灶台、操作台洁净无油垢、瓷砖无明显破损,墙皮和油漆无大面积脱落			
		1	5. 配备食品留样专用冷藏柜,温度设置为摄氏0度-6度			
		1	6. 垃圾、泔水容器密闭完好,厨房垃圾实施分类和减量处理			
		1	7. 粗加工间、进货、存菜间独立分区;磁卡售饭,不直接接触钱款			
		1	8. 冷荤间“五专”落实,设专用洗手设施,冷、荤食品窗口传菜,消毒灯安装到位,冷荤间有门帘或幕帘,设独立空调			

	2.9		1	9. 工具、用具、餐饮具材料符合国家标准，储存食品工具、容器、冰箱生熟分置和使用，标识明显；直接入口的食品采用无毒、情节的材料包装，禁用有色塑料容器			
3	3.1	食品加工制作 (12)	1	1. 食品加工流程做到生进熟出一条龙，餐具消毒一洗、二刷、三消毒、四冲洗			
	3.2		1	2. 加工食品做到生与熟、原料与半成品、食品与杂物、药物、食品与天然冰隔离存放			
	3.3		1	3. 食品原料新鲜，无腐烂变质食品，加工制作做到防尘、防蝇、防鼠、防腐			
	3.4		1	4. 配菜与出菜盘专用，标志明显；刀具无锈，定位存放、盖布洁净，反正标示清晰			
	3.5		1	5. 使用共用餐、茶具及盛放直接入口的容器；采用物理或化学的方法洗净、消毒，清洗消毒流程规范，达到光、洁、涩、干、密闭存放			
	3.6		1	6. 工用具保持清洁、定位存放，菜墩立式存放；药品、苍蝇拍定位存放			
	3.7		1	7. 厨房废弃物日产日清，盛放容器密闭、清洗、定期消毒。与餐厨废弃物收运单位签订合同（收运单位名称）。完成餐厨废弃物处置记录且符合要求			
	3.8		1	8. 操作间地面、墙壁、门帘、座椅清洁无油污、无灰尘、无杂物、干净整齐；个人物品集中摆放			
	3.9		1	9. 加工食品烧熟煮透，隔夜隔顿或外熟食品需重新加热；食用时食品的中心温度不低于 60 度（使用专用食品温度计测量）			
	3.10		1	10. 餐具、食品或已盛装食品容器不直接置于地上			
3.11	1	11. 专间内由明确的专人操作，使用专用的加工工具					

	3.12		1	12. 突发食品中毒事件应急预案完备。确保食品与生产零事故			
4	4.1	食品进货与储存安全 (14分)	2	1. 与供货商签订食品安全责任书, 建立食品及原材料进货 100%可追溯制度, 食品入库检验安全质量, 大宗食品索要三证(卫生证、化验证、合格证), 购货合同、发票齐全			
	4.2		2	2. 主副食库管理有专人负责并严格登记, 每种主副食原材料、调料进货出库登记齐全			
	4.3		2	3. 库房食品原料储藏做到分类分架, 先进先出, 专室专用, 离墙隔地, 无过期、霉变食品, 无病媒生物污染, 无个人物品			
	4.4		2	4. 运输、装卸食品时包装、容器和工具无污染, 食品原材料进操作间去掉外包装, 鸡蛋进操作间倒箱			
	4.5		2	5. 建立农药残留快速检测制度, 食品检验人员对采购的蔬菜、水果等鲜活食品原材料进行抽验检测, 农药残留超标的食品原料禁止使用			
	4.6		2	6. 建立食品留样制度, 留取当餐供应所有菜肴, 每份不少于 150 克, 有标签标明菜名, 有规定位置冷藏存放 48 小时			
	4.7		2	7. 食品添加剂由专人负责保管、领用、登记, 并有相关记录			
5	5.1	病媒生物防治 (10)	2	1. 病媒生物防制合格率 100%, 密度低于国家标准, 无蚊蝇滋生现象, 染蟑鼠率低于 3%			
	5.2		2	2. 消毒、检测报告和消杀记录齐全; 委托 A 或 B 级资质专业机构进行病媒生物消杀和清洗消毒中央空调通风管道			
	5.3		2	3. 食堂内安装的纱窗、纱门、门帘、风幕、自动门等无破损; 各类管道设施安装防鼠装置。设置鼠盒、毒饵、新鲜有效; 防蝇帘、防蝇灯完好有效			

	5.4		2	4. 餐厅操作间墙壁无洞穴和缝隙;灭蝇灯悬挂于操作间入口和通道,排水口入口和排气口应安有网眼孔径小于6毫米的金属隔栅或网罩			
	5.5		2	5. 库房窗户装防鼠网罩,库房门包铁皮设防鼠板,无裂痕、破损			
6	6.1	营养膳食及口味(14分)	2	1. 落实控油、控盐措施,在餐厅醒目位置宣示食品营养成分			
	6.2		2	2. 实行营养配餐食谱,饭菜品种正餐达合同约定品种数量以上,设置健康干预食谱(慢性病人群使用),主要饭菜品种标注营养成分或食用建议			
	6.3		2	3. 配备专兼职食品检查员、营养师和营养配餐员			
	6.4		2	4. 收集分析单位职工每年体检结果,建立就餐人员健康档案,制定营养干预政策,对患有慢性病人群进行特殊营养干预,慢性病体检数逐年降低			
	6.5		2	5. 采取多种形式,定期开展健康知识宣传、有固定的宣传阵地,引导职工养成良好的饮食习惯,掌握自我保健知识			
	6.6		2	6. 伙食调剂丰富、每周内菜品不重复,食品口味及菜品种类不得被投诉			
	6.7		2	7. 根据就餐人员的合理要求,及时调整菜品口味,满足大多数人就餐人员要求			
7	7.1	从业人员健康(9分)	3	1. 一线人员健康体检、培训合格率100%,持证上岗			
	7.2		3	2. 食堂职工有更衣室或个人更衣柜,有洗手、洗浴设施			
	7.3		3	3. 工作时间必须穿工作服、戴工作帽(包括管理人员),不戴戒指;工作服干净,勤洗手、剪指甲、勤理发			
8	8.1	餐饮环境(20分)	2	1. 达到无烟餐饮单位标准			
	8.2		2	2. 就餐环境舒适优美,设立特殊就餐服务区			

8.3		2	3. 餐厅内外环境干净、整洁，周围无污染、无卫生死角、无乱堆乱放杂物			
8.4		2	4. 食堂设洗手池、卫生间，保证设备完好			
8.5		2	5. 节约粮食、节能减排，符合环保要求			
8.6		2	6. 就餐人员满意率和基本满意率达到80%以上			
8.7		2	7. 桌椅等家具随时保洁，保持干净无尘、无油渍			
8.8		2	8. 空调、电视、灯具每日擦拭两次，保持清洁无污渍			
8.9		2	9. 餐具每餐一洗，不锈钢餐具光亮干净，无油渍			
8.10		2	10. 操作间每日清洁，达到行业标准			
9.1	合理搭配杜绝浪费(4分)	1	1. 合理运用每天所提供蔬菜、肉类、调味品等原材料，不浪费、无剩余			
9.2		1	2. 根据就餐人数等情况合理反映蔬菜、肉类、调味品等原材料数量、质量问题，提醒甲方及时调整			
9.3		1	3. 合理搭配，尽量做到菜品无剩余，合理安排每日食谱，保证口味、数量、质量			
9.4		1	4. 严禁私自将剩余蔬菜、肉类、调味品等原材料及餐盒、一次性筷子等物品据为己用，以上物品的日常耗用做好登记			
分值合计						
考核部门（签字）：				物业公司（签字）：		
日期：				日期：		

**医院物业服务考核得分汇总表**

序号	类别	标准分值	得分	百分制	备注
1	综合管理	100		12.04%	
2	行政人事	50		6.02%	
3	保洁服务	150		18.06%	
4	电梯服务	70		8.45%	
5	工程管理	90		10.86%	
6	保安服务	100		12.04%	
7	礼仪客服	70		8.45%	
8	运送	100		12.04%	
9	餐饮服务	100		12.04%	
<b>合计</b>		830		100%	

计分方式：最终得分（标准分-扣分）/标准分的绝对值，我院考核部门由总务科组织，相关科室参加，每月进行一次全方面的考核，考核分值10分以内（含10分）不作处罚，考核分值超过10分，按100元/分进行处罚，考核分值超过100分，按200元/分进行处罚，日常的抽查由负责物业管理部门进行。